БІЛІМ АЛУШЫЛАРДЫҢ ӨЗІНДІК ЖҰМЫСЫНА АРНАЛҒАН ӘДІСТЕМЕЛІК НҰСҚАУЛЫҚ

Пәні: «Сапа саласындагы менеджмент»
Пән коды: SSM 3203
ББ шифры мен атауы: 6В10111 «Қоғамдық денсаулық»
Оқу сағаты/кредит көлемі: 150 сағат (5 кредит)
Оқу курсы мен семестрі: Курс 3, семестр 5
Білім алушылардың өзіндік жұмысы: 15 сағат

Шымкент, 2024 ж.

Білім алушылардың өзіндік жұмысына арналған әдістемелік нұсқаулық «Сапа саласындагы менеджмент» жұмыс оқу бағдарламасына сәйкес әзірленген және кафедра мәжілісінде талқыланды.

Хаттама № 15 «10» 06.2024 ж.

Кафедра меңгерушісі

м.ғ.к., доцент _____ Г.Ж. Сарсенбаева

1. Тақырып: "Сапа менеджменті" курсының пәні мен міндеттері.

2. Мақсат: Сапаны басқару саласындағы негізгі тұжырымдамалармен және тәсілдермен таныстыру. Сапаны басқару құралдары мен әдістерін қолдану дағдыларын дамыту. Ұйымның бәсекеге қабілеттілігін арттырудағы сапаның рөлін түсіну. Әр түрлі ұйымдарда сапа менеджменті жүйесін енгізуге және қолдауға қабілетті мамандарды даярлау.

3.Тапсырмалар:

- ••Сапаны басқару модельдері бойынша теориялық материалдарды зерттеу.
- ••Оқытылған сапаны басқару құралдары негізінде тәжірибелік тапсырмаларды орындау.
- ••СМЖ-ны нақты ұйымдарда қолдану жағдайларын әзірлеу және талдау.
- ••Сапаны басқару тақырыптары бойынша курстық жобаларды дайындау және қорғау.

4. Орындалу нысаны /бағалау БӨЖ: Тұсаукесер, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

5. БӨЖорындау критерийлері (тапсырманы орындауға қойылатын талаптар): 1-қосымшаны қараңыз

6. Тапсыру мерзімі: 1-2 күн.

7. Әдебиет: қосымшаны қараңыз 2

8. Бақылау (сұрақтар):

1. 1.ISO 9001 сапа менеджменті жүйесінің негізінде қандай негізгі принциптер жатыр?
2. 2.PDCA (Plan-Do-Check-Act) әдістемесі неден тұрады және ол сапаны басқаруда қалай қолданылады?
3. 3.Өнімдердің немесе қызметтердің сапасын бақылаудың қандай әдістері бар?
4. 4.Клиенттердің қанағаттануы мен адалдығын арттыруда сапа менеджментінің рөлі қандай?
5. 5.Сертификатталған сапа менеджменті жүйесін енгізу ұйымға қандай артықшылықтар бере алады?

2.1 Тақырып: Сапаны басқару кәсіпорынның бәсекелестіктегі табысының факторы ретінде.

2. Мақсат: Сапа менеджментінің кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігіне әсерін зерттеу. Бәсекелестік артықшылықтарға қол жеткізуге ықпал ететін сапаны басқару әдістері мен құралдарын талдау. Тұрақты және табысты бизнесті құрудағы сапаның рөлін түсіну. Кәсіпорынның тиімділігін арттыру үшін сапаны басқару стратегияларын қолдану дағдыларын дамыту.

3. Тапсырмалар:

1. 1.**Теориялық бөлім:**
   - ооСапаны басқарудың негізгі теориялық тәсілдерін (модельдер, стандарттар, принциптер) зерттеу.
   - ооБәсекелестік ортадағы кәсіпорынның табыстылығына сапа менеджментінің әсерін растайтын ғылыми және практикалық зерттеулерді талдау.
   - ооСапаны басқарудың әртүрлі тәсілдерін (мысалы, ISO 9001, Six Sigma, Lean Management) және олардың әртүрлі салаларда қолданылуын салыстыру.
2. 2.**Тәжірибелік бөлім:**
   - ооБелгілі компаниялардағы табысты және сәтсіз сапа менеджментінің нақты мысалдарын талдау.
   - ооБелгілі бір кәсіпорын немесе сала үшін сапаны басқару стратегиясын әзірлеу.
   - ооСапаны басқару жүйесін енгізудің экономикалық пайдасын бағалау.
3. 3.**Зерттеу бөлімі:**

- ооСапа менеджментінің кәсіпорынның қаржылық көрсеткіштеріне және бәсекеге қабілеттілігіне әсері туралы өзіндік зерттеу жүргізу.

4. Орындалу нысаны /бағалау БӨЖ: Тұсаукесер, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.
5. БӨЖорындау критерийлері (тапсырманы орындауға қойылатын талаптар): 1-қосымшаны қараңыз
6. Тапсыру мерзімі: 2 күн.
7. Әдебиет: қосымшаны қараңыз 2
8. Бақылау (сұрақтар):

1. 1.Сапаны басқарудың қандай негізгі аспектілері кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін арттыруға ықпал етеді?
2. 2.Заманауи менеджментте сапаны бағалаудың қандай әдістері қолданылады және олар стратегиялық шешімдерді қабылдауға қалай әсер етеді?
3. 3.Ұйымда сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) енгізудің негізгі артықшылықтары мен міндеттері қандай?
4. 4.Сапа менеджменті тұтынушылардың қанағаттанушылығына және олардың брендке адалдығына қалай әсер етеді?
5. 5.Бәсекелестік артықшылықтарға қол жеткізу үшін белгілі бір ұйымдағы сапа менеджментін жақсарту үшін қандай практикалық қадамдарды ұсынуға болады?

3.1 Тақырып: Негізгі ұғымдар мен анықтамалар.

2. Мақсат: Сапаны басқаруда және бизнес-тәжірибеде қолданылатын негізгі ұғымдармен және терминдермен танысу. Сапаны басқару контекстіндегі негізгі терминдердің мағыналарын және олардың өзара байланысын түсіну. Мамандандырылған әдістемелер мен тәсілдерді одан әрі зерделеу үшін базалық теориялық қорды қалыптастыру.

3.Тапсырмалар:

1. 1.**Теориялық бөлім:**
   - ооСапаны анықтау және оның қазіргі экономикадағы рөлі.
   - ооСапаны басқарудың негізгі принциптері.
   - ооӨнімдердің немесе қызметтердің сапасын анықтау мен өлшеудің әртүрлі тәсілдері.
   - ооСапаны басқарудың негізгі стандарттары мен жүйелері (мысалы, ISO 9001).
2. 2.**Тәжірибелік бөлім:**
   - ооЗаманауи компаниялардағы сапаны табысты және сәтсіз басқару мысалдарын талдау.
   - ооӨнім немесе қызмет сапасына әсер ететін негізгі факторларды анықтау.
   - ооӘр түрлі салалардағы сапа менеджментінің маңыздылығын бағалау.
3. 3.**Зерттеу бөлімі:**
   - ооТұтынушылардың сапаны қабылдауы және оның бренд беделіне әсері туралы зерттеу жүргізу.
   - ооӘртүрлі мәдени және экономикалық контексттердегі сапаны басқару тәсілдерін салыстыру.

4. Орындалу нысаны /бағалау БӨЖ: Тұсаукесер, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.
5. БӨЖорындау критерийлері (тапсырманы орындауға қойылатын талаптар): 1-қосымшаны қараңыз
6. Тапсыру мерзімі: 3 күн.
7. Әдебиет: қосымшаны қараңыз 2
8. Бақылау (сұрақтар):

1. 1.Сапа дегеніміз не және оның анықтамасына қандай негізгі компоненттер кіреді?
2. 2.Сапаны басқарудың негізінде қандай принциптер жатыр?
3. 3.Әлемдік тәжірибеде сапаны басқарудың негізгі стандарттары мен жүйелері қандай?
4. 4.Әртүрлі салаларда сапаны өлшеудің қандай әдістері қолданылады?
5. 5.Заманауи бизнестен сапаны табысты басқарудың қандай мысалдарын келтіруге болады?

4.1. Тақырып: Сапа көрсеткіштері тұтынушылық құндылықтарды бағалаудың негізгі категориясы ретінде.

2. Мақсат: Тұтынушылық құндылықтарды қалыптастыру мен қабылдаудағы сапа көрсеткіштерінің рөлін зерттеу. Тұтынушылардың көзқарасы бойынша өнім немесе қызмет сапасын бағалау әдістерін талдау.

Сапаның тұтынушылардың қанағаттануы мен адалдығына әсерін түсіну. Тұтынушылық құндылықтарды арттыру үшін сапаны басқару стратегияларын әзірлеу.

3. Тапсырмалар :

1. 1.**Теориялық бөлім:**
   - ○ ○○"Сапа көрсеткіштері" ұғымының анықтамасы және олардың тұтынушылар үшін маңызы.
   - ○ ○○Тұтынушылар мен өндірушілер тұрғысынан сапаны өлшеудің әртүрлі тәсілдері.
   - ○ ○○Сапа көрсеткіштерінің тұтынушылардың үміттерін қалыптастыруға және брендті қабылдауға әсері.
2. 2.**Тәжірибелік бөлім:**
   - ○ ○○Әртүрлі салаларда (мысалы, автомобиль өнеркәсібі, медициналық қызметтер, азық-түлік өнеркәсібі) сапа көрсеткіштерін пайдалану жағдайларын талдау.
   - ○ ○○Тұтынушылардың пікірлерін және өнім/қызмет рейтингтерін сапа тұрғысынан зерттеу.
   - ○ ○○Сапа менеджментінің тұтынушылардың мінез-құлқы мен қалауына әсерін бағалау.
3. 3.**Зерттеу бөлімі:**
   - ○ ○○Тұтынушылардың таңдаған саладағы сапа көрсеткіштерін қабылдауы бойынша өзіндік зерттеу жүргізу.
   - ○ ○○Сапаны бағалаудың әртүрлі әдістерін салыстыру және олардың кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілік деңгейіне әсері.

4. Орындалу нысаны /бағалау БӨЖ: Тұсаукесер, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

5. БӨЖорындау критерийлері (тапсырманы орындауға қойылатын талаптар): 1-қосымшаны қараңыз

6. Тапсыру мерзімі: 4 күн.

7. Әдебиет: қосымшаны қараңыз 2

8. Бақылау (сұрақтар):

1. 1.Әртүрлі салалардағы тұтынушылар үшін ең маңызды сапа көрсеткіштері қандай?
2. 2.Сапа көрсеткіштерін пайдаланудың қандай әдістері компанияның бәсекеге қабілеттілігін арттыра алады?
3. 3.Сенімділік, ұзақ мерзімділік, дизайн және техникалық қызмет көрсету сияқты сапаның әртүрлі аспектілері тұтынушылардың қанағаттанушылығына қалай әсер етеді?
4. 4.Тұтынушылар арасында сапа көрсеткіштерін бағалауды жақсарту үшін қандай шаралар қолдануға болады?

5. 5.Сапа көрсеткіштері брендке адалдықты қалыптастырумен және қолдаумен қалай байланысты?

5.1. Тақырып: Сапа циклі. Деминг циклі.

2. Мақсат: "Сапа циклінің" және Деминг циклінің негізгі түсініктері мен принциптерін зерттеу.

Өнімдердің немесе қызметтердің жоғары сапасына қол жеткізу үшін процестерді үздіксіз жетілдірудің маңыздылығын түсіну. Процестерді жақсарту үшін Деминг циклін тәжірибеде қолдану дағдыларын дамыту. "Сапа циклін" әртүрлі салаларда сәтті қолдану мысалдарын талдау.

3. Тапсырмалар:

1. 1.**Теориялық бөлім:**
   - ооСапа циклі" (PDCA - Plan-Do-Check-Act) тұжырымдамасын және оның негізгі кезеңдерін түсіндіру.
   - ооСапаны басқару үдерісіндегі циклдің әрбір кезеңінің (Жоспарлау, орындау, тексеру, әрекет) рөлі.
   - ооДеминг циклінің тарихы мен дамуы процестерді жақсарту құралы ретінде.
2. 2.**Тәжірибелік бөлім:**
   - ооҰйымдағы немесе кәсіпорындағы нақты мәселелерді шешу үшін Деминг циклін қолдану.
   - ооPDCA қолданғаннан кейін процестерді жақсарту нәтижелерін талдау.
   - ооДеректерді тексеру және талдау нәтижелері бойынша іс-шаралар жоспарын әзірлеу.
3. 3.**Зерттеу бөлімі:**
   - ооДеминг циклін сапаны басқарудың басқа әдістемелерімен салыстыру (мысалы, Six Sigma, Lean Management).
   - ооДеминг циклін әртүрлі салаларда қолданудың сәтті жағдайларын зерттеу және оларды жалпылау.
   - ооҰйымда PDCA енгізу кезіндегі жеңілдіктер мен қиындықтарды бағалау.

4. Орындалу нысаны/бағалау БӨЖ: Тұсаукесер, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

5. БӨЖорындау критерийлері (тапсырманы орындауға қойылатын талаптар): 1-қосымшаны қараңыз

6. Тапсыру мерзімі: 5 күн.

7. Әдебиет: қосымшаны қараңыз 2

8. Бақылау (сұрақтар):

1. 1.Деминг циклі қандай негізгі кезеңдерді қамтиды және олардың реттілігі қандай?
2. 2.Сапаны басқару үшін Деминг циклін пайдаланудың қандай артықшылықтары бар?
3. 3.PDCA-ны практикалық қызметте қолдану кезінде қандай типтік қателерді болдырмауға болады?
4. 4.Деминг циклі процестерді үздіксіз жақсартуға қалай ықпал етеді?
5. 5.Деминг циклін белгілі бір ұйымның немесе саланың ерекшеліктеріне бейімдеу кезінде қандай факторларды ескеру қажет?

6.1. Тақырып: Сапаны басқару механизмі.

2. Мақсат: Сапаны басқару механизмінің негізгі компоненттері мен принциптерін зерттеу. Механизмнің әрбір элементінің өнім немесе қызмет сапасын қамтамасыз етудегі рөлін түсіну. Сапаны басқару тетігін практикалық қызметте қолдану дағдыларын дамыту.

Түрлі салаларда сапаны басқару тетігін енгізудің табысты кейстерін талдау.

3. Тапсырмалар:

1. 1.**Теориялық бөлім:**
   - ооСапаны басқару механизмін және оның негізгі элементтерін анықтау.
   - ооСапаны басқарудың әртүрлі үлгілері мен тәсілдері (мысалы, PDCA, Six Sigma, Lean).
   - ооСапа менеджменті мен ұйымды стратегиялық басқару арасындағы байланыс.
2. 2.**Тәжірибелік бөлім:**
   - ооБелгілі бір ұйымдағы сапа менеджменті жүйесінің құрылымы мен қызметін талдау.
   - ооТаңдалған механизм негізінде сапаны жақсарту шараларын әзірлеу және жүзеге асыру.
   - ооСапаны басқару тетігін тәжірибеде енгізудің тиімділігін бағалау.
3. 3.**Зерттеу бөлімі:**
   - ооСапаны басқару механизмдеріндегі заманауи үрдістер мен инновациялық тәсілдерді зерттеу.
   - ооӘртүрлі елдердегі немесе салалардағы сапаны басқару механизмдерін салыстыру.
   - ооСапаны басқару тетігін енгізу және қолдау кезінде артықшылықтар мен қиындықтарды бағалау.

4. Орындалу нысаны/бағалау БӨЖ: Тұсаукесер, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

5. БӨЖорындау критерийлері (тапсырманы орындауға қойылатын талаптар): 1-қосымшаны қараңыз

6. Тапсыру мерзімі: 6 күн.

7. Әдебиет: қосымшаны қараңыз 2

8. Бақылау (сұрақтар):

1. 1.Сапаны басқару механизмі қандай негізгі элементтерді қамтиды?
2. 2.Қазіргі ұйымдарда сапаны басқарудың қандай үлгілері жиі кездеседі?
3. 3.Сапаны басқару жүйесін әзірлеу кезінде қандай негізгі қағидаларды сақтау қажет?
4. 4.Сапа менеджменті жүйесін енгізу ұйым үшін қандай артықшылықтар бере алады?
5. 5.Сапаны басқару механизмі ұйымның стратегиялық мақсаттарына жетуге қалай ықпал етеді?

№7.1. Тақырып: Сапаны басқару үдерісін жоспарлау.

2.Мақсат: Сапаны басқару үдерісін жоспарлаудың негізгі кезеңдері мен компоненттерін зерттеу. Сапаны жоспарлауға стратегиялық көзқарастың маңыздылығын түсіну. Ұйымда сапаны басқару жоспарларын әзірлеу және жүзеге асыру дағдыларын дамыту. Әртүрлі салалардағы сапаны басқару үдерісін табысты жоспарлау мысалдарын талдау.

3.Тапсырмалар:

1. 1.**Теориялық бөлім:**
   - ооСапаны басқару үдерісін жоспарлау ұғымын және оның негізгі элементтерін анықтау.
   - ооСапаны жоспарлаудың әртүрлі тәсілдері мен әдістері (мысалы, PDCA циклі, SWOT талдауы, SMART мақсаттары).
   - ооСапаны басқаруды жоспарлаудағы стратегиялық пайым мен мақсат қоюдың рөлі.
2. 2.**Тәжірибелік бөлім:**
   - ооҰйымдағы сапаны басқарудың қолданыстағы жүйесін талдау.

- ооІшкі және сыртқы факторларды талдау негізінде сапаны басқарудың стратегиясы мен мақсаттарын әзірлеу.
- ооБелгіленген сапа мақсаттарына жету үшін іс-шаралар мен ресурстарды жоспарлау.

3. 3.**Зерттеу бөлімі:**

- ооЖетекші компанияларда сапаны басқару үдерісін жоспарлаудың озық тәжірибелерін зерттеу.
- ооӘртүрлі мәдени және экономикалық контексттердегі сапаны жоспарлау тәсілдерін салыстыру.
- ооСапаны басқару жоспарларының тиімділігі мен нәтижелілігін бағалау.

4. Орындалу нысаны /бағалау БӨЖ: Тұсаукесер, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

5. БӨЖорындау критерийлері (тапсырманы орындауға қойылатын талаптар): 1-қосымшаны қараңыз

6. Тапсыру мерзімі: 7 күн.

7. Әдебиет: қосымшаны қараңыз 2

8. Бақылау (сұрақтар):

1. 1.Сапаны басқаруды жоспарлау процесі қандай негізгі кезеңдерді қамтиды?
2. 2.Сапаны басқару стратегиясын әзірлеу үшін қандай әдістер мен құралдарды қолдануға болады?
3. 3.Сапа менеджментін жоспарлауда стандарттар мен талаптарды ескеру қаншалықты маңызды?
4. 4.Стратегиялық сапаны жоспарлау ұйым үшін қандай артықшылықтар бере алады?
5. 5.Сапаны басқару жоспарлары бизнес мақсаттарыңызға жетуге қалай көмектеседі?

№8.1. Тақырып: Халықаралық стандарттау.

2. Мақсат: Сапаны басқарудағы және бизнес-тәжірибедегі халықаралық стандарттаудың рөлін зерттеу. Ұйымдар үшін халықаралық стандарттардың принциптері мен артықшылықтарын түсіну.

Сапаны басқаруда халықаралық стандарттарды қолдану дағдыларын дамыту. Халықаралық стандарттаудың жаһандануға және халықаралық саудаға әсерін талдау.

3. Тапсырмалар:

1. 1.**Теориялық бөлім:**

- ооХалықаралық стандарттау ұғымының анықтамасы және оның қазіргі әлемдегі рөлі.
- ооХалықаралық стандарттарды (мысалы, ISO, IEC, ASTM) әзірлейтін негізгі ұйымдарды зерттеу.
- ооӨнімдер мен қызметтердің сапасын қамтамасыз етудегі халықаралық стандарттардың рөлі.

2. 2.**Тәжірибелік бөлім:**

- ооХалықаралық стандарттардың нақты салаларда қолданылуын талдау (мысалы, сапаны басқарудағы ISO 9001, қоршаған ортаны басқарудағы ISO 14001).
- ооХалықаралық стандарттар бойынша енгізу және сертификаттау кезіндегі жеңілдіктер мен қиындықтарды бағалау.
- ооҰйымға халықаралық стандартты енгізу жоспарын әзірлеу.

3. 3.**Зерттеу бөлімі:**

- ооХалықаралық стандарттаудың халықаралық саудаға және экономиканың жаһандануына әсерін зерттеу.

- ооӘртүрлі елдердегі стандарттау тәсілдерін және олардың бәсекеге қабілеттілікке әсерін салыстыру.
- ооТехнологиялық өзгерістер мен инновациялар контекстінде халықаралық стандарттаудың болашақтағы дамуын бағалау.

4. Орындалу нысаны /бағалау БӨЖ: Тұсаукесер, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

5. БӨЖорындау критерийлері (тапсырманы орындауға қойылатын талаптар): 1-қосымшаны қараңыз

6. Тапсыру мерзімі: 8 күн.

7. Әдебиет: қосымшаны қараңыз 2

8. Бақылау (сұрақтар):

1. 1.Қандай ұйымдар халықаралық стандарттарды әзірлейді және бекітеді және олардың рөлі қандай?
2. 2.Сапаны басқару саласындағы негізгі халықаралық стандарттар қандай және олар қандай мақсаттарды көздейді?
3. 3.Халықаралық стандарттарды енгізу өнім сапасын және ұйымдардың бәсекеге қабілеттілігін арттыруға қалай ықпал етеді?
4. 4.Компаниялар үшін халықаралық стандарттар бойынша сертификаттауға байланысты қандай артықшылықтар мен қиындықтар бар?
5. 5.Халықаралық стандарттау жаһандануға және халықаралық экономикалық қатынастарға қалай әсер етеді?

9.1. Тақырып: Пандемия кезінде медициналық мекемелердегі ұйымдастырушылық іс-шаралар Covid-19.

2. Мақсат: Covid-19 пандемиясы кезеңінде медициналық мекемелер қабылдаған ұйымдастырушылық іс-шараларды зерделеу. Пандемиямен күресу үшін медициналық мекемелердің жұмысына бейімделу мен өзгерістердің маңыздылығын түсіну. Денсаулық сақтау саласындағы дағдарыс жағдайында сапаны басқарудың негізгі аспектілерін қарастыру. Енгізілген іс-шаралардың тиімділігін және олардың көрсетілетін қызметтердің сапасына әсерін талдау

3.Тапсырмалар:

1. 1.**Теориялық бөлім:**
   - ооДүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымының (ДДҰ) және басқа да медициналық ұйымдардың Covid-19-мен күресу жөніндегі негізгі іс-шаралары мен ұсыныстарына шолу.
   - ооМедициналық мекемелердің жұмысын ұйымдастырудағы өзгерістерді талдау: триаж, науқастарды қабылдауды ұйымдастыру, санитарлық шараларды күшейту және т.б.
   - ооМедициналық мекемелерде жұмыстың жаңа әдістерін табысты қолдану мысалдарын қарастыру.
2. 2.**Тәжірибелік бөлім:**
   - ооАймағыңыздағы немесе еліңіздегі денсаулық сақтау мекемелерінде жаңа процедуралар мен технологияларды енгізудің нақты жағдайларын зерттеу.
   - ооМедицина қызметкерлері мен пациенттердің мекеме жұмысындағы өзгерістерге реакциясын бағалау.
   - ооCovid-19 таралуына қарсы күресте енгізілген іс-шаралардың тиімділігі мен нәтижелілігін талдау.
3. 3.**Зерттеу бөлімі:**
   - ооCovid-19 пандемиясының медициналық мекемелерді ұйымдастырудағы ұзақ мерзімді өзгерістерге әсерін зерттеу.

- ооПандемия жағдайында медициналық мекемелердің жұмысын ұйымдастыруға әртүрлі елдердің көзқарастарын салыстыру.
- ооПандемиядан кейінгі денсаулық сақтау мекемелеріндегі сапаны басқарудағы болашақ қиындықтар мен өзгерістерді болжау.

4. Орындалу нысаны /бағалау БӨЖ: Тұсаукесер, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.
5. БӨЖорындау критерийлері (тапсырманы орындауға қойылатын талаптар): 1-қосымшаны қараңыз
6. Тапсыру мерзімі: 9 күн.
7. Әдебиет: қосымшаны қараңыз 2**.**
8. Бақылау (сұрақтар):

1. 1.Covid-19 пандемиясы кезінде медициналық мекемелердің жұмысын ұйымдастыруға қандай негізгі өзгерістер енгізілді?
2. 2.Медициналық мекемелерде емделушілер мен қызметкерлердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін қандай шаралар қолданылды?
3. 3.Медициналық мекемелердің жұмысына жаңа процедуралар мен технологияларды енгізу кезінде қандай қиындықтар туындады?
4. 4.Covid-19 пандемиясына жауап ретінде сапаны басқаруда қандай инновациялар енгізілді?
5. 5.Пандемия кезінде денсаулық сақтау мекемелерін ұйымдастыру тәжірибесінен болашақ дағдарыстар үшін қандай сабақ алуға болады?

10.1. Тақырып: 9000 отбасының ISO стандарттарының жаңа нұсқалары.
2. Мақсат : 9000 тобының ISO стандарттарының жаңа нұсқаларындағы негізгі өзгерістер мен жаңартуларды зерттеу. Заманауи ұйымдарда сапаны басқару стандарттарын өзектендірудің маңыздылығын түсіну. Ұйымның стандарттардың жаңа нұсқаларының талаптарына бейімделу дағдыларын дамыту. ИСО 9000 стандарттарының жаңа нұсқаларын енгізу кезіндегі артықшылықтар мен қиындықтарды талдау.

3. Тапсырмалар:

1. 1.**Теориялық бөлім:**
- ооИСО 9000 стандарттарының тарихы мен эволюциясына шолу.
- ооСтандарттардың жаңа нұсқаларындағы негізгі өзгерістерді талдау (мысалы, ИСО 9001:2015).
- ооЖаңа стандарттарда енгізілген сапаны басқарудың принциптері мен тәсілдерін түсіну.

2. 2.**Тәжірибелік бөлім:**
- ооҰйымдарда ИСО 9000 стандарттарының жаңа нұсқаларын сәтті енгізу жағдайларын зерттеу.
- ооҰйымның стандарттардың жаңа нұсқаларының талаптарына бейімделу жоспарын әзірлеу.
- ооЖаңа стандарттарды енгізудің сапаны басқару процестеріне және бизнес-процестерге әсерін бағалау.

3. 3.**Зерттеу бөлімі:**
- ооИСО 9000 стандарттарының жаңа нұсқаларының құрылымы мен талаптарын алдыңғыларымен салыстыру.
- ооСтандарттардың жаңа нұсқалары бойынша сапа менеджменті мамандарының пікірлері мен ұсыныстарын зерттеу.

- ооИСО 9000 стандарттарының болашақтағы өзгерістері мен даму бағыттарын болжау.

4. Орындалу нысаны /бағалау БӨЖ: Тұсаукесер, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.
5. БӨЖорындау критерийлері (тапсырманы орындауға қойылатын талаптар): 1-қосымшаны қараңыз
6. Тапсыру мерзімі: 10 күн.
7. Әдебиет: қосымшаны қараңыз 2
8. Бақылау (сұрақтар):

1. 1.ИСО 9001:2015 стандартына алдыңғы нұсқамен салыстырғанда қандай негізгі өзгерістер енгізілді?
2. 2.ИСО 9000 стандарттарының жаңа нұсқаларында сапаны басқарудың қандай принциптері көрініс тапты?
3. 3.Стандарттардың жаңа нұсқалары ұйымдардағы өнімдердің немесе қызметтердің сапасын жақсартуға қалай ықпал етеді?
4. 4.Ұйым ISO 9000 стандарттарының жаңа нұсқасына көшкен кезде қандай қиындықтар туындайды?
5. 5.Сапа менеджменті жүйесін жаңа стандарттарға сәйкес жаңарту ұйымға қандай артықшылықтар бере алады?

11. 1.Тақырып: Қазақстандағы өнімдерді сертификаттау стандарттары.
2.Мақсат: Қазақстандағы өнімдерді сертификаттаудың негізгі стандарттарын және олардың сапаны реттеудегі рөлін зерттеу.
Қазақстандық заңнамаға сәйкес өнімді сертификаттауға қойылатын рәсімдер мен талаптарды түсіну.
Қазақстандық нарықта сертификаттауға өнімді талдау және дайындау дағдыларын дамыту.
Қазақстандағы компаниялар мен тұтынушылар үшін өнімді сертификаттаудың салдарын талдау.

3.Тапсырмалар:

1. 1.**Теориялық бөлім:**
   - ооҚазақстандағы өнімді сертификаттауға қойылатын стандарттар мен талаптар жүйесіне шолу.
   - ооСертификаттау процесіндегі мемлекеттік және жеке ұйымдардың рөлін зерттеу.
   - ооӨнімді сертификаттауды реттейтін негізгі заңнамалық актілерді және нормативтік құжаттарды талдау.
2. 2.**Тәжірибелік бөлім:**
   - ооҚазақстанда өнімді сертификаттау сынақтарын дайындау және өткізу процесін зерттеу.
   - ооҚазақстандық нарықтың ерекшелігін ескере отырып, өнімді сертификаттауға дайындау жоспарын әзірлеу.
   - ооСертификаттаудың Қазақстан нарығындағы өнімнің бәсекеге қабілеттілігіне әсерін бағалау.
3. 3.**Зерттеу бөлімі:**
   - ооҚазақстандағы өнімді сертификаттау жүйесін халықаралық стандарттармен (мысалы, ISO) салыстыру.
   - ооҚазақстандағы өнімді табысты сертификаттау мысалдарын және олардың нарыққа әсерін талдау.

- ооҚазақстандағы өнімді сертификаттау жүйесінің болашақтағы өзгерістері мен дамуын болжау.

4. Орындалу нысаны /бағалау БӨЖ: Тұсаукесер, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

5. БӨЖорындау критерийлері (тапсырманы орындауға қойылатын талаптар): 1-қосымшаны қараңыз

6. Тапсыру мерзімі: 11 күн.

7. Әдебиет: қосымшаны қараңыз 2

8. Бақылау (сұрақтар):

1. 1.Қазақстанда өнімді сертификаттаумен қандай ұйымдар айналысады және олардың функциялары қандай?
2. 2.Қазақстанда сертификаттау кезінде өнімге қандай негізгі талаптар қойылады?
3. 3.Қазақстанда өнімді сертификаттау процесі қандай процедураларды қамтиды?
4. 4.Қазақстанда өз өнімдерін сертификаттау кезінде компаниялардың қандай артықшылықтары мен сын-қатерлері туындайды?
5. 5.Өнімді сертификаттау жүйесі Қазақстандағы тұтынушылардың мүдделерін қорғауға қалай ықпал етеді?

12.1. Тақырып: Өзін-өзі бағалау процедурасының жалпы сызбасы

2. Мақсат: Ұйымның немесе процестің ағымдағы күйін түсіну. Ұйым жұмысының күшті және әлсіз жақтарын анықтау. Жақсартулар мен оңтайландырулардың әлеуетін анықтау. Жақсарту мақсаттарына жету үшін нақты іс-шараларды әзірлеу.

3. Тапсырмалар:

1. 1.**Дайындық:**
   - ооӨзін-өзі бағалаудың мақсаттары мен мақсаттарын анықтау.
   - ооӨзін-өзі бағалауды жүргізу үшін жұмыс тобын немесе топты құрыңыз.
   - ооҰйымның немесе процестің ағымдағы жағдайы туралы қажетті ақпаратты жинау және талдау.
2. 2.**Бағалау жүргізу:**
   - ооКритерийлер мен құралдарды қоса алғанда, бағалау әдістемесін әзірлеу.
   - ооДеректерді жинау және ұйымның немесе процестің ағымдағы қызметіне талдау жүргізу.
   - ооҰйым жұмысының белгіленген стандарттар мен мақсаттарға сәйкестігін бағалау.
3. 3.**Нәтижелерді талдау:**
   - ооАлынған мәліметтер негізінде күшті және әлсіз жақтарын анықтау және талдау.
   - ооЖақсартуды қажет ететін негізгі бағыттарды анықтау.
   - ооАнықталған мәселелердің себептерін талдап, оларды шешу шараларын ұсыну.
4. 4.**Іс-шаралар жоспарын әзірлеу:**
   - ооАнықталған салаларды жақсарту бойынша іс-шаралар жоспарын әзірлеу.
   - ооЖоспарды жүзеге асыру үшін жауапты тұлғалар мен ресурстарды белгілеңіз.
   - ооІс-шаралардың орындалуына мониторинг пен бақылауды анықтау.
5. 5.**Тиімділікті бағалау:**
   - ооЖақсартуларды енгізу нәтижелерін бағалауды жүргізу.
   - ооЖаңа нәтижелерді бастапқы көрсеткіштермен салыстырыңыз.
   - ооҚол жеткізілген нәтижелерді және олардың ұйымның немесе процестің жалпы тиімділігіне әсерін талдау.

4. Орындалу нысаны /бағалау БӨЖ: Тұсаукесер, баяндама, тест сұрақтарын құрастыру.

5. БӨЖорындау критерийлері (тапсырманы орындауға қойылатын талаптар): 1-қосымшаны қараңыз

6. Тапсыру мерзімі: 12 күн.

7. Әдебиет: қосымшаны қараңыз 2

8. Бақылау (сұрақтар):

1. 1.Өзін-өзі бағалау үдерісінің алдына қандай мақсаттар қойылады?
2. 2.Өзін-өзі бағалау процедурасы қандай кезеңдерді қамтиды?
3. 3.Ұйымды немесе процесті бағалау кезінде қандай критерийлер мен әдістемелер қолданылады?
4. 4.Өзін-өзі бағалауды жүргізу ұйымға қандай артықшылықтар бере алады?
5. 5.Өзін-өзі бағалаудан кейін енгізілген жақсартулардың тиімділігін қалай бағалауға болады?

Қосымша № 1

БӨЖ-ге арналған тексеру парағы

Бақылау түрі	Баға	Бағалау критерийлері
Тақырыптың презентациясы	**Өте жақсы** Бағаға сәйкес : A (95-100%); A- (90-94%)	5 әдебиетті қолдана отырып 20-дан кем емес слайдтар дайындалған. Слайдтар сапалы мазмұнды. Қорғау кезінде терең білім көрсетті. Сұрақтарға толық жауап берді. Презентация берілген мерзімге дейін тапсырылды.
	Жақсы Бағаға сәйкес: B+ (85-89%); B (80-84%); B- (75-79%); C+ (70-74%).	4 әдебиетті қолдана отырып 18-ден кем емес слайдтар дайындаған. Слайдтар сапалы мазмұнды. Қорғау кезінде терең білім көрсетті. Сұрақтарға толық жауап берді, кейбір жауаптарда кемшіліктер жіберді. Презентация берілген мерзімге дейін тапсырылды.
	Қанағаттанарлық Бағаға сәйкес: C (65-69%); C- (60-64%); D+ (55-59%); D (50-54%).	3 әдебиетті қолдана отырып 15-тен кем емес слайдтар дайындаған. Слайдтар сапалы емес. Қорғау кезінде терең білім көрсетпеді. Сұрақтарға толық жауап бермеді, кейбір жауаптарда кемшіліктер жіберді. Презентация берілген мерзімге дейін тапсырылған жоқ.
	Қанағаттанарлықсыз Бағаға сәйкес: FX (25-49%) F(0-24%)	3 әдебиеттен кем қолдана отырып, 10-нан кем слайдтар дайындаған.Слайдтар сапалы емес. Қорғау кезінде тақырыпты білмейді. Сұрақтарға толық жауап бермеді, кейбір жауаптарда кемшіліктер жіберді. Презентацияны берілген мерзімге дейін тапсырған жоқ.
Баяндама дайындау және қорғау	**Өте жақсы** Бағаға сәйкес : A (95-100%); A- (90-94%)	Баяндама тиянақты жасалған, берілген мерзімге дейін тапсырды. 7 әдебиеттен көп қолданып, 15 парақтан кем болмауы тиіс. Баяндаманың тақырыбына сәйкес суреттер, кестелер көрсетілген. Баяндаманы қорғау кезінде оқымай, өзі айтып берді. Берілген сұрақтарға мүлтіксіз жауап берді.
	Жақсы Бағаға сәйкес: B+ (85-89%); B (80-84%); B- (75-79%); C+ (70-74%).	Баяндама тиянақты жасалған, берілген мерзімге дейін тапсырды. 5 әдебиеттен көп қолданып, 10 парақтан кем болмауы тиіс. Баяндаманың тақырыбына сәйкес суреттер, кестелер көрсетілген. Баяндаманы қорғау кезінде оқымай, өзі айтып берді. Берілген сұрақтарға жауап толық болмады.
	Қанағаттанарлық Бағаға сәйкес: C (65-69%); C- (60-64%); D+ (55-59%) D- (50-54%)	Баяндама тиянақты жасалған, берілген мерзімге дейін тапсырды. 3 әдебиеттен көп қолданып, 8 парақтан кем болмауы тиіс. Баяндаманың тақырыбына сәйкес суреттер, кестелер көрсетілген. Баяндаманы қорғау кезінде оқыды. Берілген сұрақтарға жауап толық болмады.

	Қанағаттанарлықсыз Бағаға сәйкес: FX (25-49%) F(0-24%)	Баяндама тиянақты жасалмаған, берілген мерзімге дейін тапсырмады. Тақырыпқа сәйкес суреттер, кестелер көрсетілмеген. Баяндаманы қорғау кезінде оқыды. Берілген сұрақтарға жауап берген кезде дөрекі қателер жіберді.
Тест тапсырмаларын дайындау	**Өте жақсы** Бағаға сәйкес : A (95-100%); A- (90-94%)	Тест сұрақтары 20 сұрақтан кем болмау керек. Өз уақытысында тапсырылған. Тест сұрақтары мазмұнды, тиянақты жасалған. Дұрыс жауаптары көрсетілген.
	Жақсы Бағаға сәйкес: B+ (85-89%); B (80-84%); B- (75-79%); C+ (70-74%).	Тест сұрақтары 18 сұрақтан кем болмау керек. Өз уақытысында тапсырылған. Тест сұрақтары мазмұнды, тиянақты жасалған. Сұрақтары бір типті емес. Дұрыс жауаптары көрсетілген.
	Қанағаттанарлық Бағаға сәйкес: C (65-69%); C- (60-64%); D+ (55-59%); D- (50-54%).	Тест сұрақтары 15 сұрақтан кем болмау керек. Өз уақытысында тапсырылған. Тест сұрақтары мазмұнды, тиянақты емес. Дұрыс жауаптарының барлығы көрсетілмеген.
	Қанағаттанарлықсыз Бағаға сәйкес: FX (25-49%) F(0-24%)	Тест сұрақтары 10 сұрақтан кем. Өз уақытысында тапсырмаған. Тест сұрақтары мазмұнды, тиянақты жасалмаған. Дұрыс жауаптары көрсетілмеген.

Қосымша № 2

Негізгі әдебиеттер:
Сыздыкова, К. Ш. Менеджмент в здравоохранении [Текст] : учебное пособие / К. Ш. Сыздыкова, А. Р. Рыскулова, Ж. С. Тулебаев. - Алматы : ИП Изд-во "Ақнұр", 2015. - 236 с
Денсаулық сақтаудағы менеджмент [Мәтін] : оқу құралы / М. М. Мұхамбеков. - ; Ресей Халықтар достығы ун-ті мен Л. Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық ун-ті әзірлеген. - Алматы : Эверо, 2014.
Менеджмент және денсаулық сақтауды ұйымдастыру [Текст] : мед. жоғары оқу орындары студенттеріне арналған оқулық / Р. К Биғалиева ; ҚР БҒМ; Қаз.-Ресей мед. ун-ті. - Алматы : Эверо, 2013. - 304 бет.
Қосымша әдебиеттер:
Дәріс кешені. Жобалау-сметалық құжаттаманы және бизнес-жоспарды технологиясы : дәріс кешені. - [б. м.], 2023. - 44 с.
Лекционный комплекс. Разработка проектно-сметной документации и бизнес-плана : лекционный комплекс. - [б. м.], 2023. - 52 с.
Электронды басылымдар:
Ф.Р. Ермаханова. Сапаны басқару және менеджмент жүйелері: оқулық (2-ші басылым). - Қарағанды: ЖК «АҚНҰР баспасы», 2019. – 284 б. https://aknurpress.kz/reader/web/1121
Залучёнова, О.М. Менеджмент качества : Практикум. . - Алматы: Университет «Туран», 2018. - 96 с. - ISBN 978-601-214-375-1. http://rmebrk.kz/book/1170570